Wallonie

Service public de Wallonie

Service Informatique (D443)

Equipe du Guichet électronique V2

Manuel d'utilisation du Guichet électronique V2

Version 1.0 Alpha 0 du 18/02/2011

Classification : Peu sensible

Objet :

Ce document est un manuel d'utilisation du portail « Guichet électronique »

Destination :

Ce document est destiné à tout utilisateur du portail

Historique :

Date	Description de la modification	Auteur	Version
18/02/2011	Première version	JP Landa	1.0 Alpha 0

Abréviations :

Abréviation	Signification

Références :

-

Table des matières :

1 Pré-requis 4
2 Inscription 5
2.1 Formulaire d'inscription 5
2.2 Validation de l'inscription 6
2.3 Validation des demandes d'accès 7
3 Navigation 8
3.1 Langues du guichet 8
3.2 Connexion 8
3.2.1 Par Choix 8
3.2.2 Par obligation 8
3.2.3 Ecran de connexion 8
3.3 Onglets 9
3.4 Déconnexion 9
4 Modification du profil 10
4.1 Modifier vos données personnelles 10
4.2 Faire une demande d'accès 10
4.3 D'autres fonctionnalités 10
5 Utilisation de la carte d'identité électronique 12
5.1 Marche à suivre 12
5.2 Que faire en cas d'erreur 13
6 Annexe 1 Validation du certificat du site 15
7 Annexe 2 utilisation du logiciel Eid 17

1 Pré-requis

Le guichet électronique du portail de l'agriculture a été développé et testé sur divers environnements. Toutefois pour une utilisation optimale nous préconisons d'utiliser certain logiciel :

1) Le navigateur Mozilla Firefox 3.6.13 et + (http://www.mozilla-europe.org/fr/firefox/)
2) JAVA JRE 1.6 (http://www.java.com/fr/download/)
3) Logiciel EID pour la connexion avec la carte d'identité électronique (http://eid.belgium.be/fr/Comment_installer_l_eID/)
4) Plugin Eid pour firefox (https://addons.mozilla.org/en-US/firefox/addon/belgium-eid/)

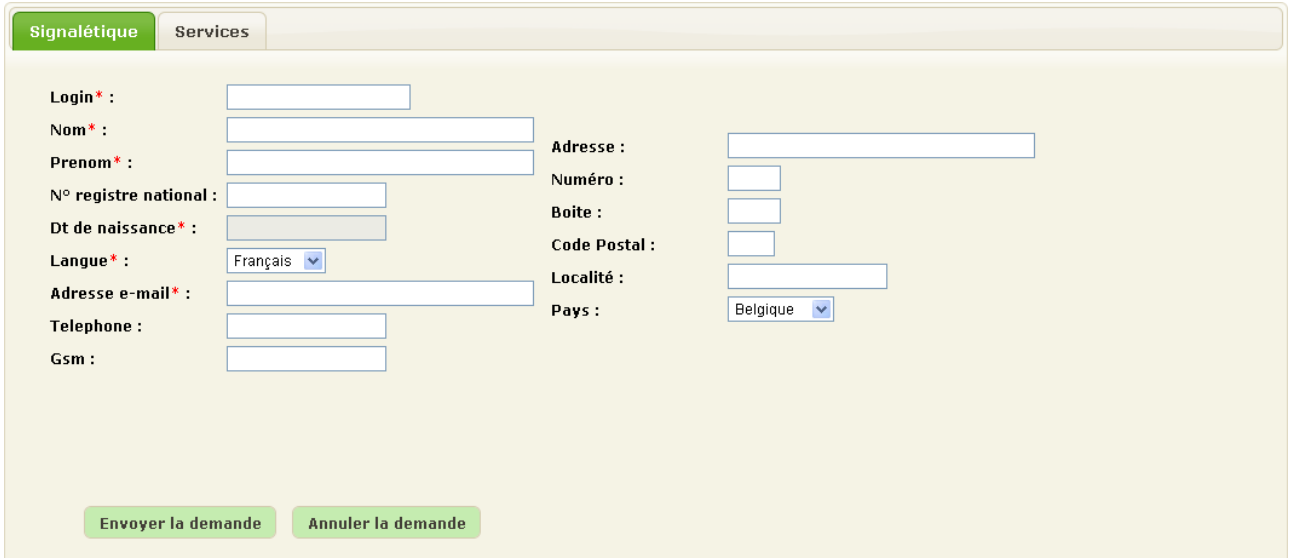
2 Inscription

La première étape à l'utilisation du guichet électronique est l'inscription.

2.1 Formulaire d'inscription

Le lien d'inscription se trouve en haut de page à droite :

Ensuite, veuillez remplir le formulaire d'inscription en n'oubliant pas toutes les zones obligatoires marquées par *.



Avant d'envoyer la demande, sélectionnez les services auxquels vous voulez accéder.

N'oubliez pas de cocher la case dans la colonne sélection en face du service voulu.

Après cela vous pouvez envoyer la demande en utilisant le bouton approprié.

2.2 Validation de l'inscription

Une fois votre demande envoyée, vous allez recevoir un mail de confirmation à l'adresse que vous avez indiqué sur le formulaire d'inscription.

Vous venez de faire un demande d'inscription au guichet électronique du portail de l'agriculture wallonne (http://agriculture.wallonie.be/eGuichetV2)

Pour terminer votre demande, veuillez vous connecter au portail avec les informations suivantes :
utilisateur : landajp5
Mot de passe : 8mKa5wDGiWCt
(Ce mot de passe est temporaire, il vous sera demander de le changer lors de votre première connexion)

Vos différentes demandes d'accès aux formulaires sont en cours d'approbation par nos services techniques. Vous serez averti par mail dés que les ouvertures seront effectives.

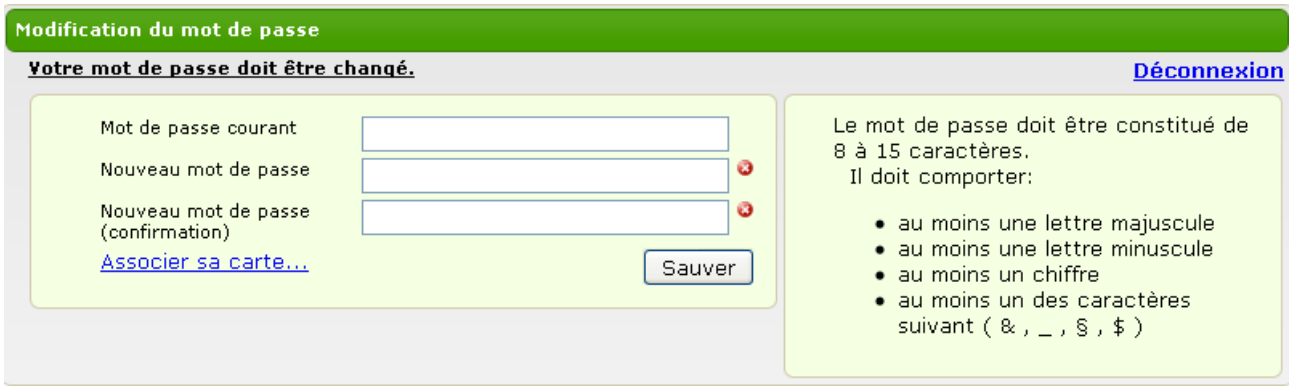
Merci.

L'équipe du guichet électronique du portail de l'agriculture Wallonne.

Pour toutes informations complémentaires veuillez utiliser l'adresse suivante :
guichet.electronique.dgarne@spw.wallonie.be

Maintenant vous pouvez vous connecter au portail avec les informations indiquées dans le mail.

A votre première connexion, il vous sera demandé de changer votre mot de passe ou d'associer votre carte d'identité électronique.


Modification du mot de passe
Votre mot de passe doit être changé.
Déconnexion
Mot de passe courant
Nouveau mot de passe
Nouveau mot de passe (confirmation)
Associer sa carte...
Sauver
Le mot de passe doit être constitué de 8 à 15 caractères.
Il doit comporter:
au moins une lettre majuscule
au moins une lettre minuscule
au moins un chiffre
au moins un des caractères suivant (& , _ , § , $)

Pour des raisons de sécurité, si vous décidez d'associer votre carte d'identité, celle-ci deviendra votre seul moyen de connexion au portail et invalidera le login et mot de passe.

Pour savoir comment utiliser la carte électronique, allez au chapitre : Utilisation de la carte d'identité électronique

2.3 Validation des demandes d'accès

Pour certains services, une validation des accès est obligatoire. Seul le responsable fonctionnel du service peut vous autoriser à accéder au service.

Lorsque l'autorisation sera donnée, vous recevrez un mail de confirmation:

Bonjour,

Votre demande d'accès au service Formulaire A1 vient d'être traitée.
La demande a été acceptée, vous pouvez dès à présent accéder au service.

L'équipe du guichet électronique du portail de l'agriculture Wallonne.

Pour toutes informations complémentaires veuillez utiliser l'adresse suivante :
guichet.electronique.dgarne@spw.wallonie.be

3 Navigation

3.1 Langues du guichet

Pour choisir la langue d'affichage du guichet, il suffit de cliquer sur le drapeau correspondant à la langue désirée dans le bandeau supérieur.

Le guichet s'affichera dans la langue sélectionnée jusqu'à ce que vous vous connectiez. A partir de ce moment là, celui-ci prendra en compte la langue du profil. Pour savoir comment modifier votre profil, rendez-vous au chapitre 5 « Modification du profil ».

3.2 Connexion

Il y a deux manières de se connecter au guichet. Soit par choix, soit par obligation.

3.2.1 Par Choix

Si vous désirez naviguer dans le guichet en étant connecté, il vous suffit de cliquer sur le lien « Se Connecter ». Un écran de connexion (saisie d'un login/mot de passe ou connexion par eid) avant d'être redirigé vers votre guichet personnalisé.

3.2.2 Par obligation

Certains services ne sont accessibles que si vous y êtes autorisé c'est pourquoi en cliquant sur l'un d'eux, si vous n'êtes pas déjà connecté, un écran de connexion (saisie d'un login/mot de passe ou connexion par EID) vous est proposé afin de pratiquer les vérifications nécessaires.

Si tout est en ordre, vous serez automatiquement redirigé vers le service demandé.
Par contre, si l'accès vous est refusé, vous pouvez envoyer une demande via l'onglet « Mon Profil »

3.2.3 Ecran de connexion

Cet écran permet une connexion au guichet de 2 manières différentes :

a. par nom d'utilisateur/mot de passe
b. par carte d'identité électronique (EID). Cliquez sur l'icône en bas à gauche et ensuite, suivez la marche à suivre décrite au chapitre 6.

3.3 Onglets

Le guichet est composé de plusieurs onglets qui s'affichent en fonction du service ouvert.
L'onglet Guichet contient la liste des métiers/services.
En sélectionnant un service, vous serez basculé dans l'onglet « Mon Classeur ».

3.4 Déconnexion

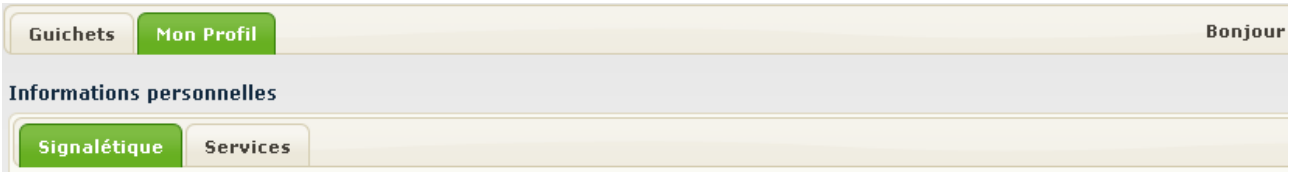
Pour vous déconnecter, il suffit de cliquer sur le lien « Se déconnecter » ce qui aura pour effet de retourner au menu principal en mode « non-connecté »

4 Modification du profil

A tout moment, vous avez le droit de modifier votre profil utilisateur ou faire de nouvelles demandes d'accès aux services.

4.1 Modifier vos données personnelles

Cette fonctionnalité vous est offerte par l'utilisation de l'onglet Profil situé en haut de la page centrale.



Un clic sur l'onglet vous mènera a votre profil et aux services que vous avez demandés.
Pour passer en mode modification, cliquez sur le bouton « Modifier la fiche ».

Faites les modifications voulues et validez en cliquant sur le bouton « sauver »

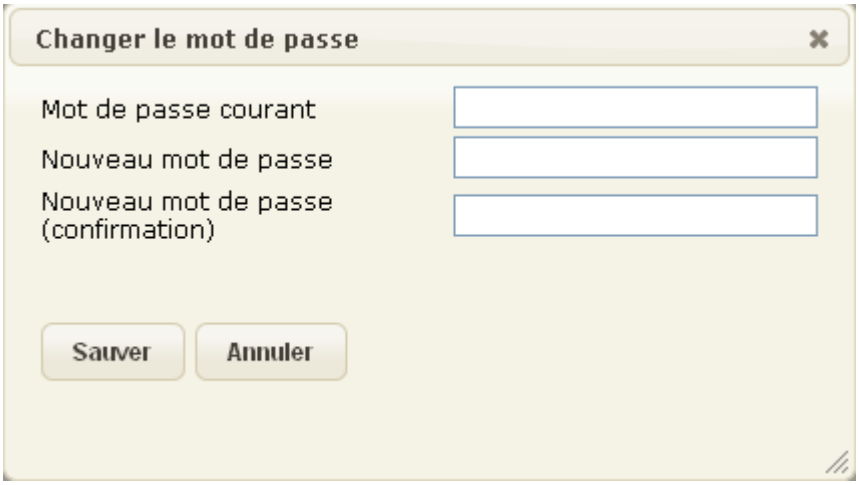
4.2 Faire une demande d'accès

Dans le cadre de modifications des demandes d'accès, il faut aussi cliquer sur « Modifier la fiche » pour passer en mode modification. Puis, une fois les modifications faites, cliquez sur « effectuer la demande »

4.3 D'autres fonctionnalités

Deux autres fonctionnalités vous sont offertes :

1) changer votre mot de passe, qui ouvre une fenêtre de modification de votre mot de passe :



2) Associer votre carte d'identité électronique. Cette fonctionnalité a pour effet d'invalider votre login et mot de passe et vous obligera à vous connecter avec votre carte. ***Nota : vous ne pouvez associer une carte électronique qu'à un seul compte de connexion***. Suivre les instructions du chapitre Utilisation de la carte d'identité électronique

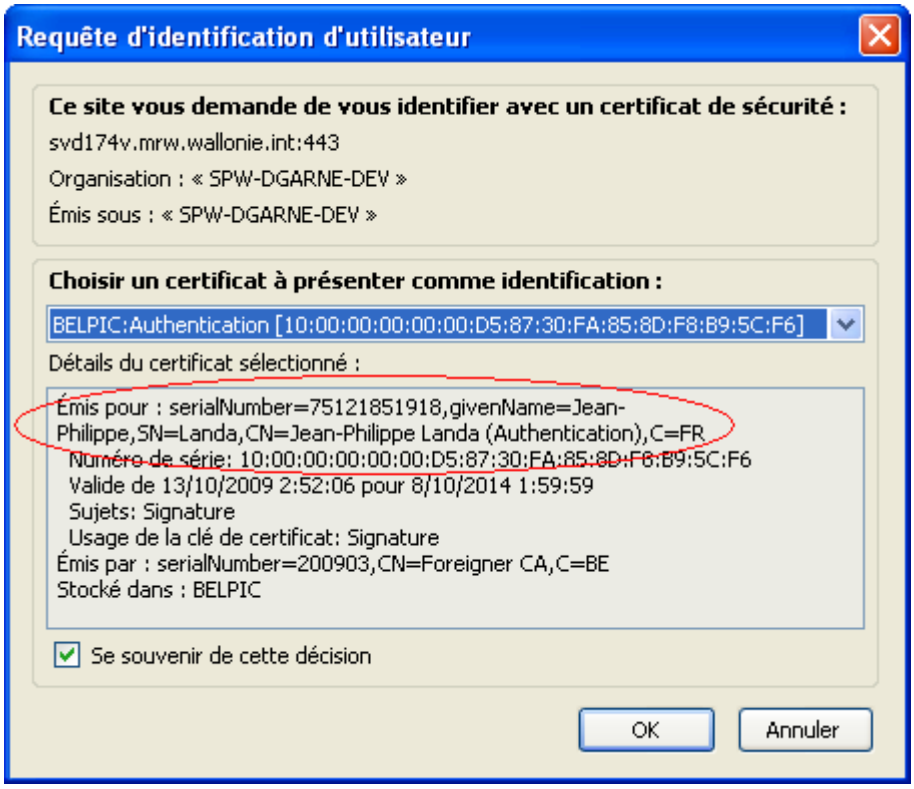
5 Utilisation de la carte d'identité électronique

5.1 Marche à suivre

Lorsque vous voulez vous connecter au portail avec votre carte d'identité électronique ou lorsque vous voulez associer votre carte d'identité à un compte, la démarche est la même.

Dans les deux cas, nous activons les éléments qui utilisent votre lecteur de carte électronique installé sur votre machine pour vous identifier et vous authentifier.

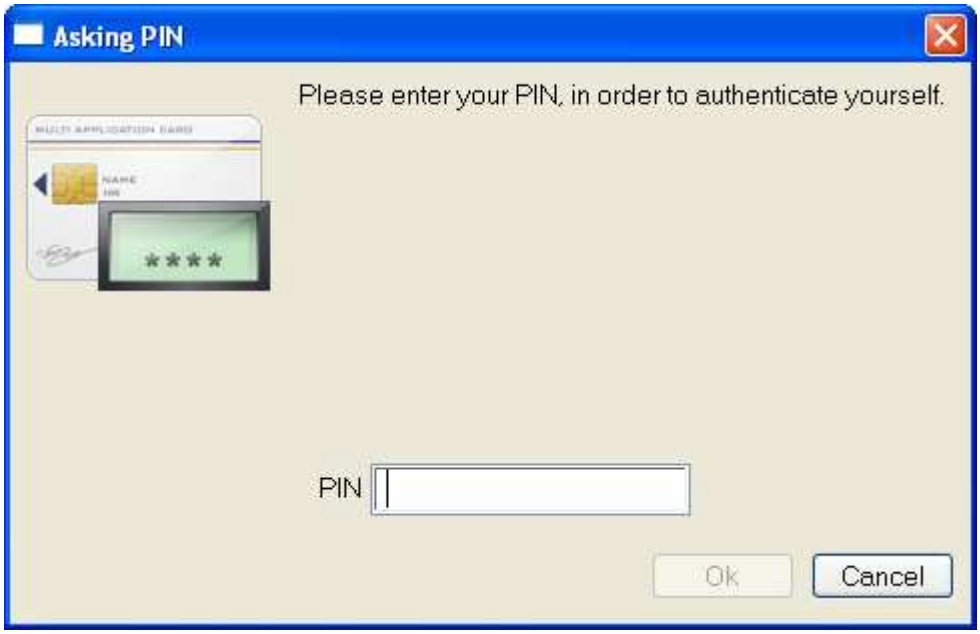
Dans un premier temps une fenêtre vous demande de confirmer le certificat que vous voulez utiliser.


Requête d'identification d'utilisateur
Ce site vous demande de vous identifier avec un certificat de sécurité :
svd174v.mrw.wallonie.int:443
Organisation : « SPW-DGARNE-DEV »
Émis sous : « SPW-DGARNE-DEV »
Choisir un certificat à présenter comme identification :
BELPIC:Authentication [10:00:00:00:00:00:D5:87:30:FA:85:8D:F8:B9:5C:F6]
Détails du certificat sélectionné :
Émis pour : serialNumber=75121851918,givenName=Jean-Philippe,SN=Landa,CN=Jean-Philippe Landa (Authentication),C=FR
Numéro de série: 10:00:00:00:00:00:D5:87:30:FA:85:8D:F8:B9:5C:F6
Valide de 13/10/2009 2:52:06 pour 8/10/2014 1:59:59
Sujets: Signature
Usage de la clé de certificat: Signature
Émis par : serialNumber=200903,CN=Foreigner CA,C=BE
Stocké dans : BELPIC
Se souvenir de cette décision
OK
Annuler

Votre nom et votre prénom apparaissent dans les lignes encadrées en rouge.

Le lien « OK » vous permet de revenir à la saisie de vos identifiants.
Le lien « Annuler » vous permet d'annuler la procédure.

Ensuite on vous invite à entrer votre code PIN



Cliquez sur « OK » lorsque vous avez terminé.
En cas de réussite, la page de votre navigateur se rafraîchira. Vous serez alors connecté au site et vous pourrez accéder aux services dont vous avez eu les autorisations.

Dans le cas contraire, une erreur s'affichera :

Le carte fournie n'a pas été enregistrée

5.2 Que faire en cas d'erreur

Le certificat du site n'est pas valide ?
Dans certains cas, vous pouvez voir affiché des messages d'erreurs indiquant que le certificat du site n'est pas reconnu.

1) Vérifiez bien que le certificat est émis par les sites du SPW.
2) Si oui, vous pouvez alors accepter les risques et télécharger le certificats. Une fois cette étape effectuée, elle ne vous sera plus demandée.

(voir Annexe 1)

Je n'arrive pas à me connecter au site avec ma carte Eid ?

1) Vérifiez que le logiciel EID est bien connecté.
2) Insérez votre carte et vérifiez que le lecteur affiche les données de celle-ci (voir Annexe 2). Si cela ne fonctionne pas, référez-vous au site de Eid (voir pré requis).
3) Dans certains cas il est nécessaire de relancer le navigateur tout en laissant la carte Eid dans le lecteur.

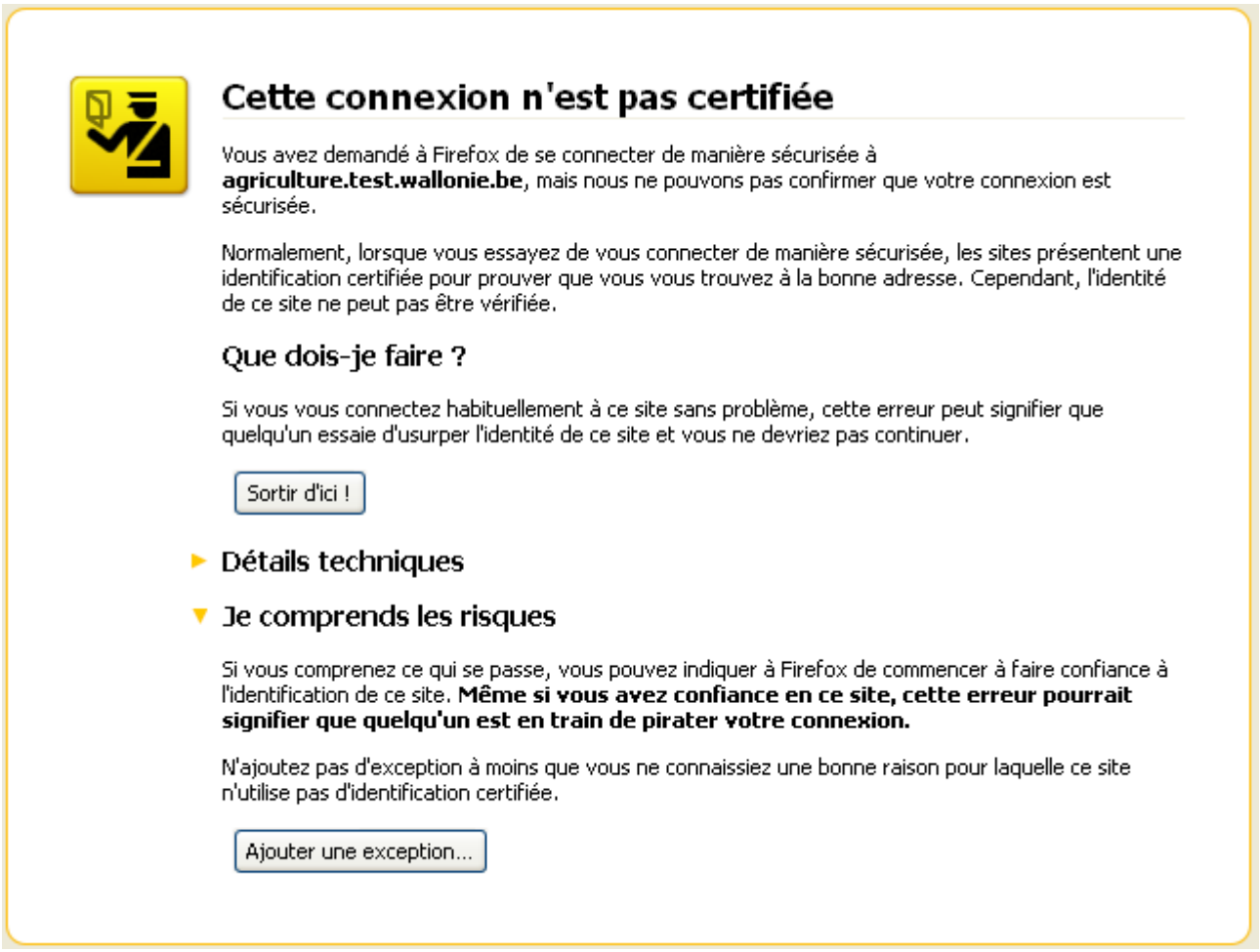
Si tout cela ne fonctionne pas, contactez la hot line du site au :
helpdesk.dgarne@spw.wallonie.be

J'ai oublié mon code pin ?

Dans ce cas là nous ne pouvons pas vous aider. Pour réinitialiser votre code PIN, veuillez vous adresser au service d'administration de votre commune.

6 Annexe 1 Validation du certificat du site

Cette connexion n'est pas certifiée
Vous avez demandé à Firefox de se connecter de manière sécurisée à agriculture.test.wallonie.be, mais nous ne pouvons pas confirmer que votre connexion est sécurisée.
Normalement, lorsque vous essayez de vous connecter de manière sécurisée, les sites présentent une identification certifiée pour prouver que vous vous trouvez à la bonne adresse. Cependant, l'identité de ce site ne peut pas être vérifiée.
Que dois-je faire ?
Si vous vous connectez habituellement à ce site sans problème, cette erreur peut signifier que quelqu'un essaie d'usurper l'identité de ce site et vous ne devriez pas continuer.
Sortir d'ici !
Détails techniques
Je comprends les risques


Cette connexion n'est pas certifiée
Vous avez demandé à Firefox de se connecter de manière sécurisée à agriculture.test.wallonie.be, mais nous ne pouvons pas confirmer que votre connexion est sécurisée.
Normalement, lorsque vous essayez de vous connecter de manière sécurisée, les sites présentent une identification certifiée pour prouver que vous vous trouvez à la bonne adresse. Cependant, l'identité de ce site ne peut pas être vérifiée.
Que dois-je faire ?
Si vous vous connectez habituellement à ce site sans problème, cette erreur peut signifier que quelqu'un essaie d'usurper l'identité de ce site et vous ne devriez pas continuer.
Sortir d'ici !
Détails techniques
Je comprends les risques
Si vous comprenez ce qui se passe, vous pouvez indiquer à Firefox de commencer à faire confiance à l'identification de ce site. Même si vous avez confiance en ce site, cette erreur pourrait signifier que quelqu'un est en train de pirater votre connexion.
N'ajoutez pas d'exception à moins que vous ne connaissiez une bonne raison pour laquelle ce site n'utilise pas d'identification certifiée.
Ajouter une exception...

7 Annexe 2 utilisation du logiciel Eid

L'icône Eid doit être afficher en bas a droite :

Cliquez 2 fois sur l'icône pour faire ouvrir le logiciel. Vous devez voir apparaître les informations de votre carte.
Nota : nous avons noirci volontairement les zones d'informations personnelles pour ne pas atteindre à la vie privée de la personne.